Cosmic Reminders (sms), manual

Regelverk för sms-påminnelse, Region Jönköpings län

- Vårdpersonal måste alltid fråga patienten om samtycke innan sms-påminnelse aktiveras i Cosmic. Samtycket gäller för sms-påminnelse från alla vårdenheter. Det räcker med ett muntligt samtycke från patienten. Samtycket behöver inte dokumenteras, men vid behov kan det skrivas i kommentarrutan i Cosmic Reminders.
- Aktivering, inaktivering och ändring av mobilnummer för sms-påminnelse görs i första hand när patienten besöker vården eller via 1177.se. Aktivering, inaktivering och ändring av mobilnummer via telefonsamtal får bara ske om patienten är väl känd av den som tar emot ändringen.
- Patienten har alltid rätt att begära att sms-påminnelse inte ska skickas från en viss vårdenhet (blockering). Blockering av sms-påminnelse görs i första hand när patienten besöker vården eller via 1177.se. Blockering av sms-påminnelse via telefonsamtal får bara ske om patienten är väl känd av den som tar emot blockeringen.
- Patienten får bara aktivera sms-påminnelse för ett eget mobilnummer, även om det finns flera mobilnummer registrerade i patientkortet. Undantag från denna regel gäller då vårdnadshavare, god man och förmyndare också får sms-påminnelse.
- Vårdnadshavare kan få sms-påminnelse för sina barns besök tills barnet fyllt 13 år.
- Barn som fyllt 13 år bestämmer själv om vårdnadshavare ska få sms-påminnelse för barnets besök.
- Patienten bestämmer själv om god man eller förmyndare ska få sms-påminnelse för patientens besök.

Sms-påminnelse kommer till att börja med inte att skickas från följande vårdenheter:

- Ungdomsmottagning
- Barnahus

Inledning

Det är viktigt att patienten tillfrågas innan aktivering görs av sms-påminnelse. Patienten måste också vara medveten om att aktiveras sms-påminnelse så gäller det sms från alla kliniker, men att det går att blockera (spärra) olika kliniker.

OBS! Beslut är taget att Ungdomsmottagningen ska vara undantagna från sms-påminnelse för att säkerställa integriteten.

SMS-tjänsten

Det kommer att skickas ut påminnelse två gånger innan den bokade tiden med tidsintervallen:

- Primärvården: 48 timmar och 4 timmar.
- Specialistvården: 75 timmar och 4 timmar.

Dessa tider är valda för att patienten ska ha en rimlig chans att avboka sin bokade tid i tid.

Om en tid bokas mellan den schemalagda tiden för den första och den andra påminnelsen skickas den första påminnelsen direkt. Den andra påminnelsen skickas enligt den konfigurerade tiden.

Om en tid bokas efter den schemalagda tiden för den andra påminnelsen skickas den andra påminnelsen direkt, och den första påminnelsen skickas inte.

Inga sms kommer att skickas ut mellan kl. 20:00 och 07:00. Det kommer inte att skickas några sms om att patienten är ombokad eller avbokad (det går ut sms för den ombokade tiden).

Innehållet i sms är standardiserat (med några få undantag) och kommer att lyda:

Hej (Förnamn)

Påminnelse: (Kontakttyp) (ÅÅÅÅ-MM-DD) kl. (HH:MM).

Eventuell förberedelse enligt kallelse.

(Vårdande enhet)

Innehållet i sms kommer att vara på svenska.

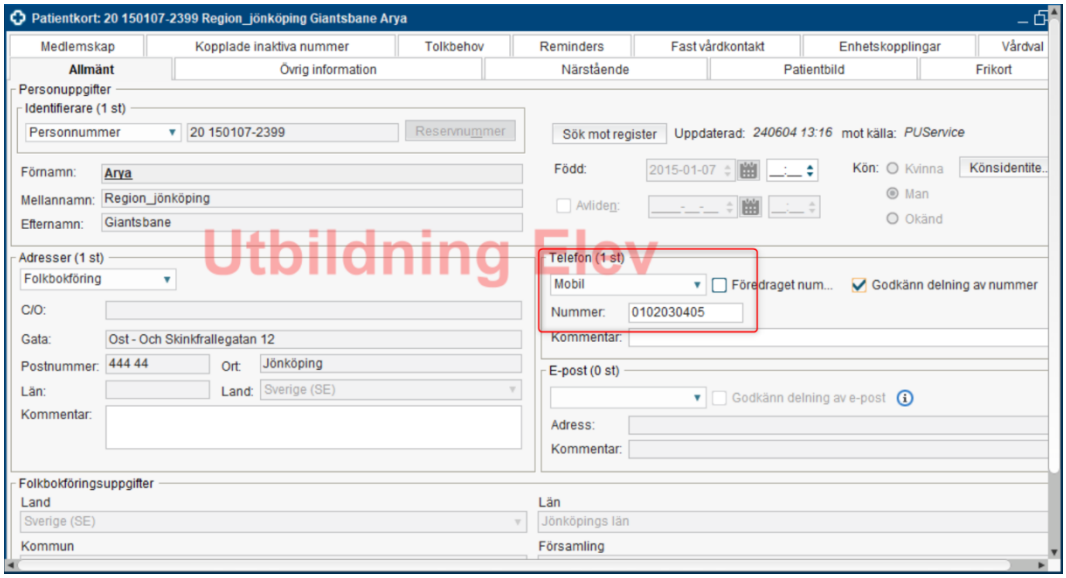
Aktivering och inaktivering av sms-påminnelse

Har patienten en bokning och lägger till reminder så kommer patienten att få ett sms. Man kan alltså i efterhand aktivera reminder på patienten och patienten får sms på framtida bokningar

Hur meddelar patienten önskemål om aktivering av sms-påminnelse?

För att aktivera sms-påminnelse måste patienten har gett sitt godkännande via personlig kontakt och uppvisande av legitimation.

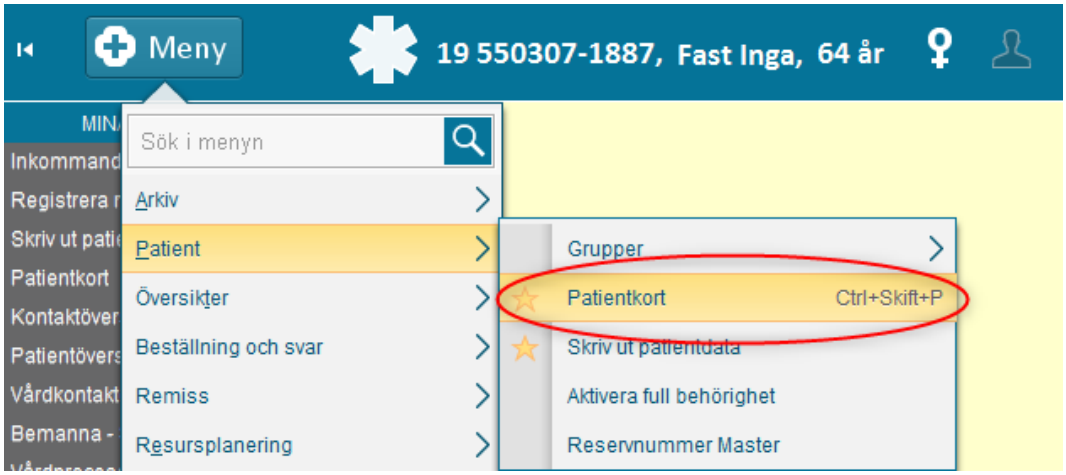
Patienten kan också gå in via 1177.se och fylla i ett formulär för aktivering eller ändring av sms-påminnelse. Om patienten delat sitt mobilnummer via 1177.se så syns det automatiskt i fliken *Allmänt*.



Utföra aktiveringen av sms-påminnelse

Aktivering av sms-påminnelse görs i Patientkortet i fliken Reminders.

Patientkort Reminders



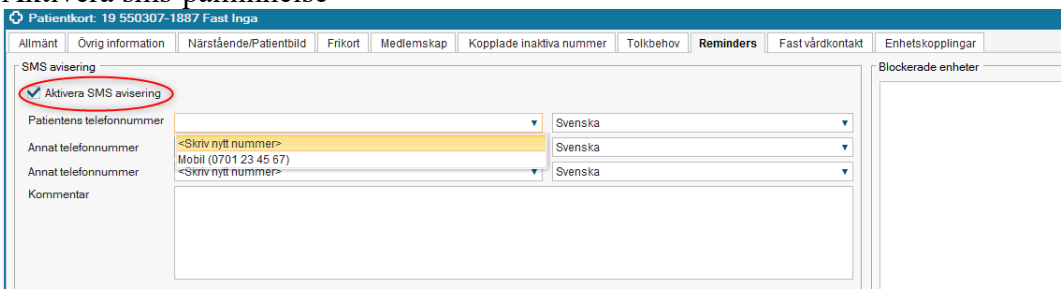
Fliken Reminders



Kryssa i rutan *Aktivera sms*-avisering. När aktiveringen är gjord aktiveras telefonnummerfälten. Hämta rätt telefonnummer (se rubrik Telefonnummer).

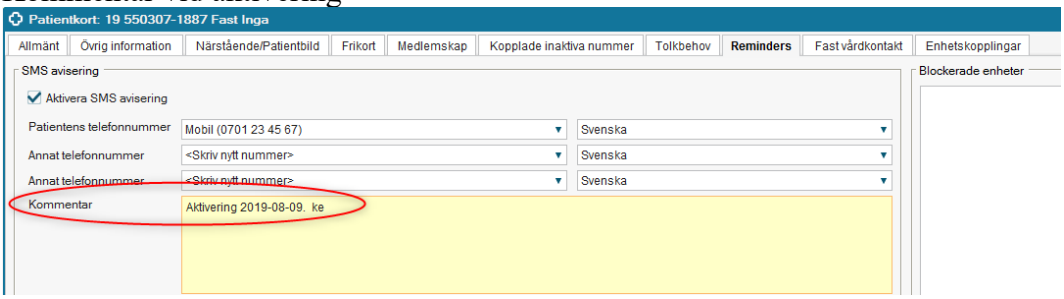
I det översta fältet är det **alltid** patientens telefonnummer som ska aktiveras.

Aktivera sms-påminnelse



När aktivering av sms-påminnelsen görs bör det dokumenteras i kommentarsrutan att aktivering är gjord, datum och signatur

Kommentar vid aktivering



Telefonnummer

Det finns tre fält med telefonnummer, *Patientens telefonnummer* och två fält med *Annat telefonnummer*.

Patientens telefonnummer är reserverat för patientens mobilnummer och inget annat mobilnummer får skrivas in här. För barn under 13 år visas däremot ombudets telefonnummer vid *Patientens telefonnummer* på *Allmänfliken*. Om det ska skickas sms och mobilnumret inte är till patienten skrivs mobilnumret in under *Annat telefonnummer*.

Telefonnummer för barn som fyllt 13 år

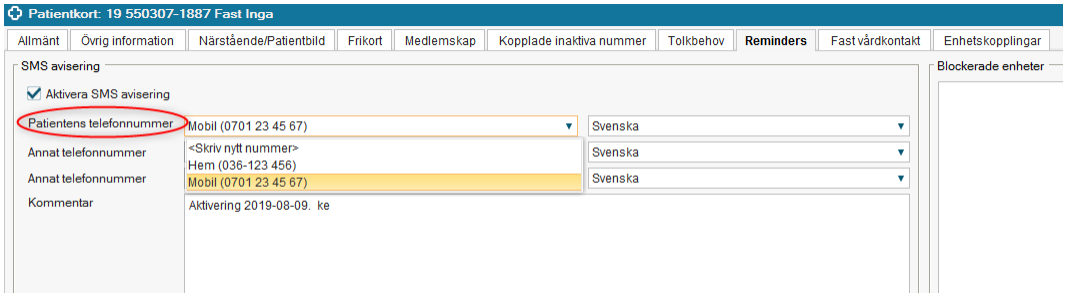
Om vårdnadshavarens mobilnummer är aktiverat för sms-påminnelser för barnet via 1177.se, så finns vårdnadshavarens mobilnummer i fliken *Allmänt* tills barnet själv registrerar och väljer att dela sitt mobilnummer via 1177.se. Då ersätter barnets mobilnummer vårdnadshavarens. Om vårdnadshavarens telefonnummer också ska vara aktiverat för sms-påminnelser ska vårdpersonal skriva vårdnadshavarens mobilnummer i fliken *Reminders* under Annat telefonnummer. Skriv i kommentarsfältet vems mobilnummer som är inskrivet, fyll även i datum och signatur.

OBS! Patienten får bara aktivera sms-påminnelse för **ett** eget mobilnummer, även om det finns flera mobilnummer registrerade i patientkortet. Undantag från denna regel gäller då vårdnadshavare, god man och förmyndare också får sms-påminnelse.

Patientens telefonnummer – patientens mobilnummer

Är mobilt telefonnummer ifyllt i patientkortet hämtas det upp i rullisten vid *Patientens telefonnummer*

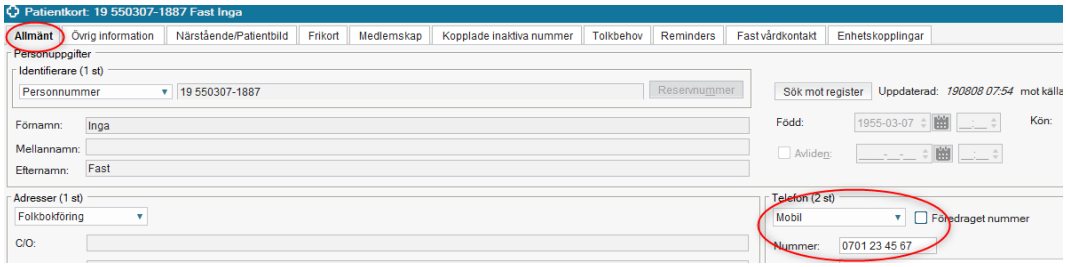
Patientens telefonnummer



*Obs! Det står ”Mobil” före mobilnumret för att det är hämtat ifrån patientkortet. Vid Annat telefonnummer skriver man **inte** in mobil före mobilnumret.*

Finns inget mobilnummer eller är det inte rätt mobilnummer – ändra **inte** i *Reminders* utan gå till fliken *Allmänt* i *Patientkortet* och fyll i rätt mobilnummer och hämta sedan upp det i *Reminders*. Ändras mobilnumret i *Reminders* ändras det inte i fliken *Allmänt*.

Fliken Allmänt

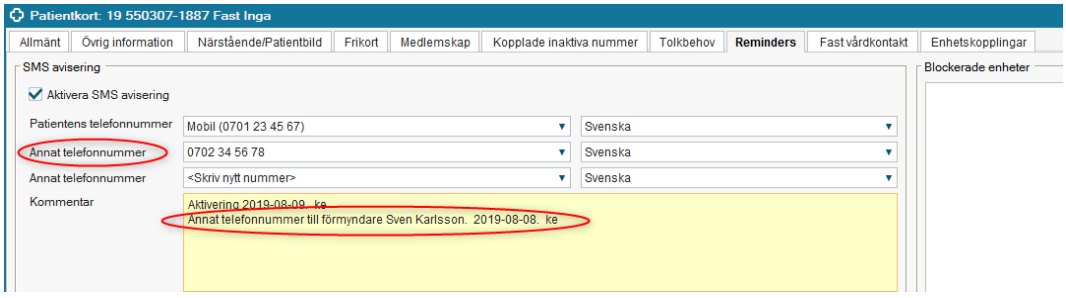


Det går att skicka sms till utlandet bara landskoden är korrekt vid inskrivningen.

Annat telefonnummer – annan persons mobilnummer

Här fylls mobilnumret i när det ska skickas sms till någon mer eller annan än patienten, t.ex. vårdnadshavare, förmyndare etc. Skriv i kommentarsfältet vems mobilnummer som är inskrivet, fyll även i datum och signatur.

Annat telefonnummer



Ändring av telefonnummer

Om patienten har nytt mobilnummer ändras det genom att gå in i 1177.se och skicka meddelande om nytt mobilnummer.

Patienten kan också meddela någon verksamhet som efter att patienten legitimerat sig kan ändra mobilnumret.

Viktigt! Telefonnumret ska ändras i fliken *Allmänt* i *Patientkortet* och inte direkt i *Reminders*. När ändringen görs i fliken *Allmänt* uppdateras telefonnumret automatiskt i *Reminders*.

När annan persons mobilnummer ska ändras gäller samma rutiner för ändring. Det är patienten som ska meddela ändringen. Annan persons telefonnummer finns endast i *Reminders* och därför behöver det inte göras något i *patientkortet*.

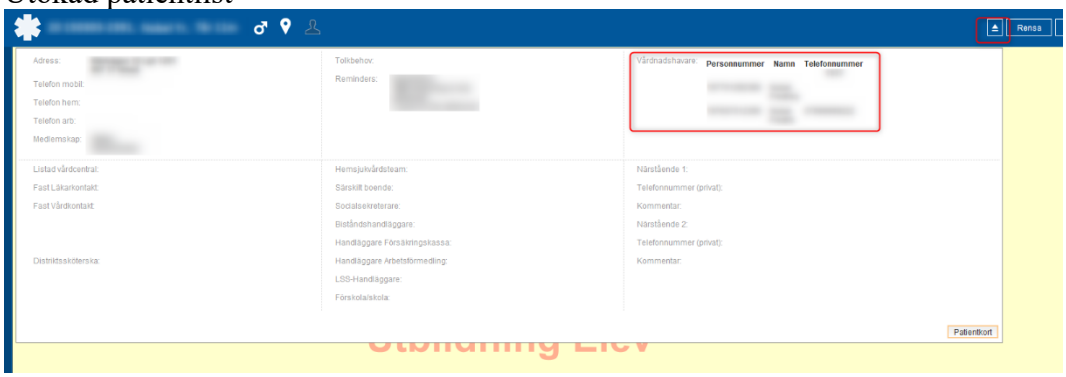
Barn och vårdnadshavare

- När det gäller barn under 13 år kan vårdnadshavare meddela ändring av telefonnummer via 1177.se eller vid legitimerat vårdbesök.
- När det gäller barn över 13 år kan barnet meddela ändring av telefonnummer via 1177.se eller vid legitimerat vårdbesök.

Om vårdnadshavarens mobilnummer är aktiverat för sms-påminnelser för barnet via 1177.se, så finns vårdnadshavarens mobilnummer i fliken *Allmänt* tills barnet själv registrerar och väljer att dela sitt mobilnummer via 1177.se. Då ersätter barnets mobilnummer vårdnadshavarens. Om vårdnadshavarens telefonnummer också ska vara aktiverat för sms-påminnelser ska vårdpersonal skriva vårdnadshavarens mobilnummer i fliken *Reminders* under Annat telefonnummer. Skriv i kommentarsfältet vems mobilnummer som är inskrivet, fyll även i datum och signatur.

Vårdnadshavares namn och telefonnummer går att hitta via utökad patientlist (F11), om det är anmält via 1177.se. Därifrån går det att kopiera telefonnumret och klistra in det i Reminders fliken vid *Annat telefonnummer*.

Utökad patientlist



Sms-påminnelse endast till patient

Patienten kan begära att sms-påminnelse från en viss enhet endast går till patientens telefonnummer. Det kan gälla för enheter där informationen om en patients bokade besök kan vara känslig och där patienten vill att det endast ska gå sms till den egna mobilen.

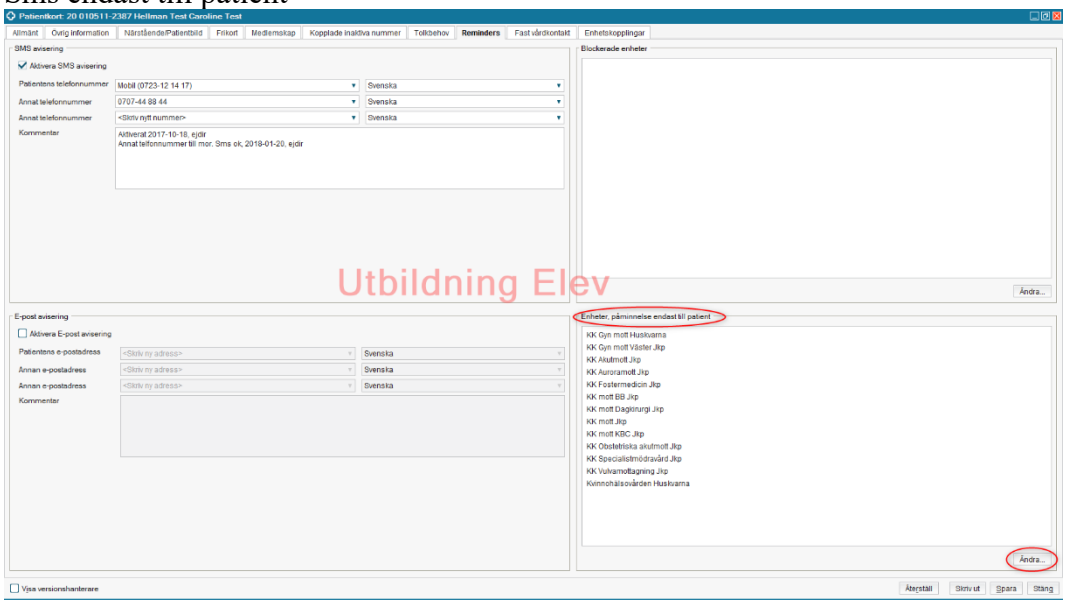
Hur meddelar patienten sms endast till patienten?

Blockering av sms-påminnelse från viss enhet för andra än till patienten görs när patienten besöker vården.

Göra blockering av sms för andra än patienten

Gå till fältet *Enheter*, *påminnelse endast till patient* och klicka på *Ändra*. Vid enhetsträdet klicka på pilen tills det inte finns fler pilar att öppna och leta upp den enhet som patienten vill blockera för sms till andra telefonnummer än till det egna. Pila över rätt enheter, lägsta nivå på enhet.

Sms endast till patient



T.ex. Caroline har tillåtit mor att få sms för bokade tider men har nu ett besök på KK som hon inte vill att mor ska veta om. Hon kan då begära att sms endast går till den egna mobilen.

Skyddade personuppgifter

Personer med skyddad identitet ska inte få sms. Telefonnummer går inte att skrivas in i *Patientkortet* och inte heller i *Reminders*. Fälten är nedgråade om patienten har skyddad identitet.

Inaktivering av sms-påminnelse

Hur meddelar patienten inaktivering av sms-påminnelse?

För att inaktivera sms-påminnelse måste patienten via personlig kontakt och uppvisande av legitimation meddela att han/hon inte längre önskar sms-påminnelse.

Patienten kan också gå in via 1177.se och skicka meddelande om att det inte längre önskas sms-påminnelse.

Vården kan inaktivera sms-påminnelser vid t.ex. orosanmälningar. Alternativt ta bort vårdnadshavares mobilnummer eller blockering (spärr) av enhet.

Utföra inaktivering

Om patienten meddelar att det inte längre önskas sms från vården inaktiveras sms-påminnelsen genom att bocka ur bocken i *Reminders*.

OBS! Det kommer att gå ut sms för de tider som redan är bokade innan inaktiveringen.

När inaktivering görs är det viktigt att radera telefonnumren som finns både i *Patientens telefonnummer* och *Annat telefonnummer* för att förhindra att aktivering görs i ett senare skede med fel telefonnummer.

Radera telefonnummer



När inaktivering görs bör det också dokumenteras i kommentarsfältet med datum och signatur.

Sms-påminnelse till annan person

Barn

Det finns undantag i riktlinjerna för barn beroende på barnets tillstånd. T.ex. kan en funktionsnedsättning innebära att vårdnadshavare alltid tar ansvar för sms-påminnelserna.

Barn under 13 år

Enligt ”Regelverk för sms-påminnelse” räknas patient som barn upp till 13 år. Vårdnadshavare kan få sms-påminnelse för sina barns bokade tider tills barnet fyllt 13 år.

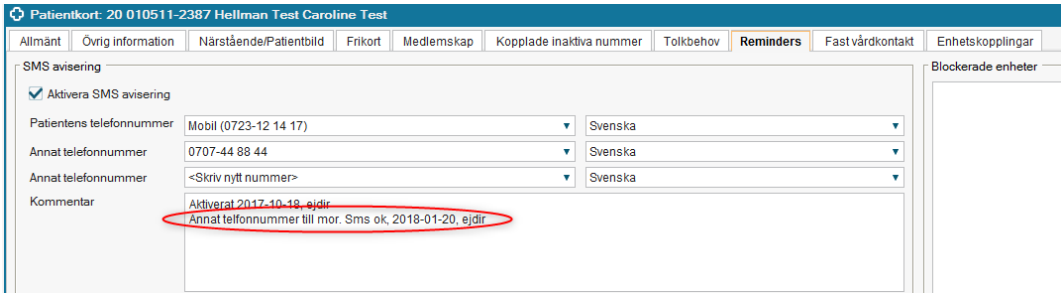
Barn 13 år och äldre

Barn som fyllt 13 år bestämmer själv om vårdnadshavare ska få sms-påminnelse för barnets bokade tider.

Vårdnadshavarens mobilnummer ska skrivas in under *Annat telefonnummer*.

Om barnet accepterar att vårdnadshavaren får sms bör detta dokumenteras i kommentarsfältet med datum och signatur.

Kommentar Sms till vårdnadshavare



Ta bort vårdnadshavarens mobilnummer

Ansvar för att vårdnadshavarens mobilnummer tas bort ur *Reminders* när barnet fyllt 13 år har varje barn och vårdnadshavare.

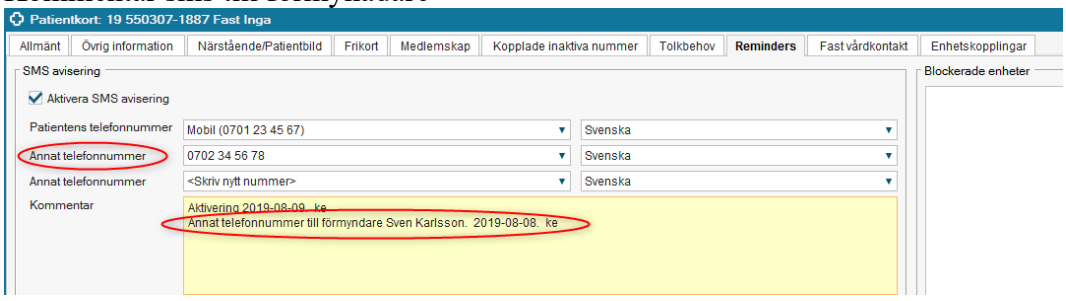
Vården kan ta bort vårdnadshavares mobilnummer vid t.ex. orosanmälningar. Alternativt blockering (spärr) av enhet eller inaktivera sms-påminnelser.

God man eller förmyndare

Patienten bestämmer själv om god man eller förmyndare ska få sms-påminnelse för patientens bokade tider. Om detta inte är möjligt får någon närstående intyga att det är okej. Dokumenteras i kommentarsfältet med datum och signatur.

God man eller förmyndares mobilnummer ska skrivas in under *Annat telefonnummer.*

Kommentar sms till förmynadare



Ta bort mobilnummer till God man eller förmyndare

Ansvar för att mobilnummer tas bort ur *Reminders* har varje patient tillsammans med God man eller förmyndare.

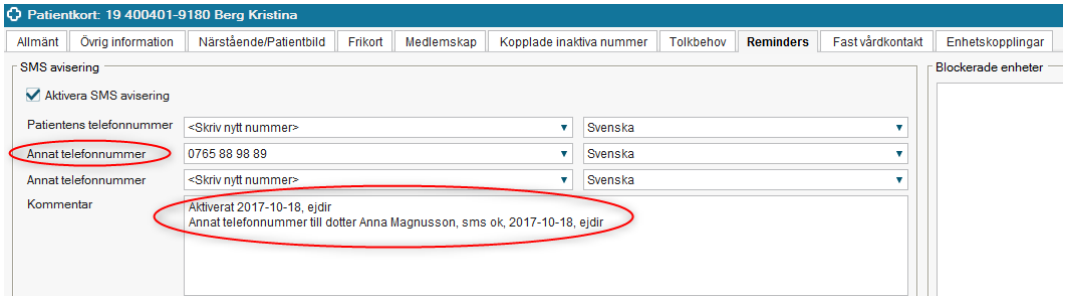
Annan närstående

Patienter kan vilja ha sms till någon närstående, t.ex. äldre man som önskar att dottern får sms, patient som inte har någon mobil men önskar att någon närstående

ska få sms. Det är patienten som ska godkänna sms-påminnelse till någon annan närstående. Dokumenteras i kommentarsfältet med datum och signatur.

Annan närståendes mobilnummer ska skrivas in under *Annat telefonnummer*.

Kommentar sms till annan närstående



Ta bort mobilnummer till annan närstående

Ansvar för att mobilnummer tas bort ur *Reminders* har varje patient tillsammans med den närstående.

Blockering (spärr) av enhet

Patienten har alltid rätt att begära att sms-påminnelse inte ska skickas från en viss enhet (blockering).

Blockering av sms kan även göras på verksamhetens inrådan för en viss enhet vid t.ex. orosanmälningar. Alternativt ta bort vårdnadshavares mobilnummer ur Reminders eller inaktivera sms-påminnelser.

Hur meddelar patienten önskemål om blockering?

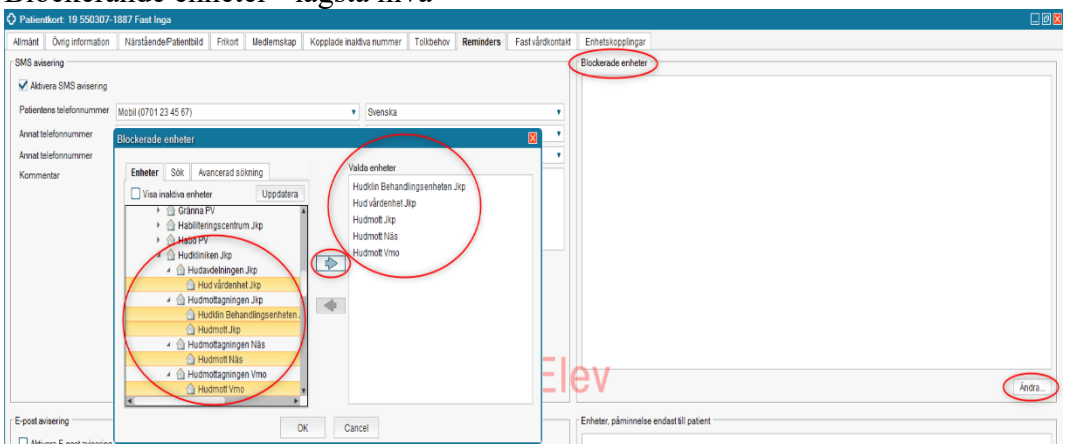
Blockering av sms-påminnelse görs i första hand när patienten besöker vården eller via 1177.se.

Göra blockering av sms-påminnelse

Den som har fått meddelande om att patienten önskar blockering gör blockeringen i *Patientkortet* fliken *Reminders*.

Gå till fältet *Blockerade enheter* och klicka på *Ändra* (denna ruta är endast aktiv om patienten har aktiverat sms-påminnelse). Vid enhetsträdet klicka på pilen tills det inte finns fler pilar att öppna. Pila över rätt enheter, lägsta nivå på enhet.

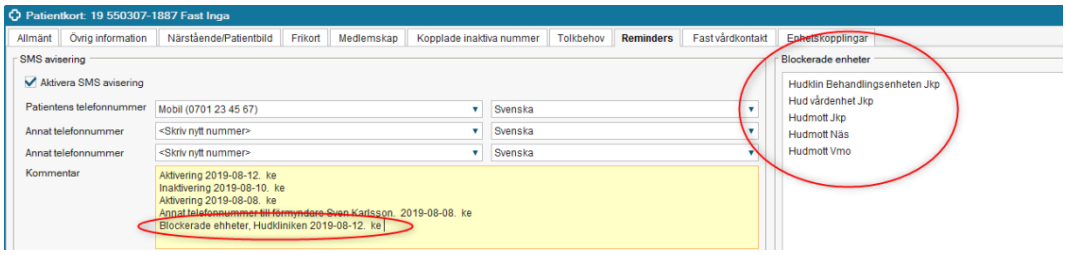
Blockerande enheter - lägsta nivå



Klicka på pilen tills det inte finns fler pilar att öppna.

Blockeringen måste göras på lägsta enhet, oftast inloggningsenhet, för att blockeringen ska fungera. T.ex. Hudkliniken, där måste blockeringen läggas på Hud vårdenhet Jkp + Hudklin Behandlingsenheten Jkp + Hudmott Jkp + Hudmott Näs + Hudmott Vmo för att blockera sms-påminnelse från Hudkliniken.

Blockerande enheter



När blockeringen görs bör detta dokumenteras i kommentarsrutan, vilken/vilka kliniker som blockerats.

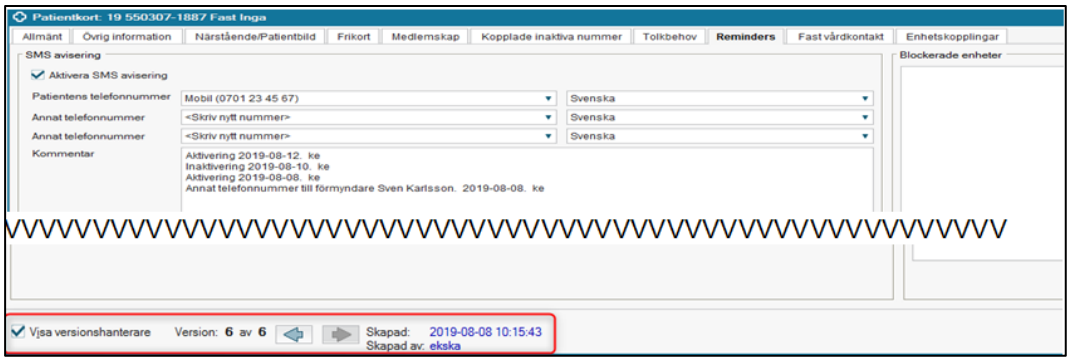
Dokumentation

Dokumentation om sms-påminnelse bör göras i kommentarsrutan i *Reminders* i samband med att patienten tillfrågas och aktivering görs. Även vid blockering och inaktivering skrivs kommentar i kommentarsrutan.

- Dokumentation som bör göras:
- När patienten aktiverar sms-påminnelsen
- När patienten inaktiverar sms-påminnelsen
- Om barn 13 år eller äldre ger sitt samtycke till att vårdnadshavare ska få sms
- Om patienten ger sitt samtycke till att annan person ska få sms
- Om patienten vill blockera vissa enheter från sms

All aktivitet som har hänt i *Reminders* går också att se i versionshanteraren men det är enklare att läsa det i kommentarsrutan.

Versionshanterare



I Versionshanteraren går det att backa och se när något ändrades och av vem.

Reminders administration

Under *Översikter* i *Meny* finns *Reminders administration* vilket är en översikt över klinikens sms i olika status. I denna översikt går det inte att utföra något utan detta är bara en läs vy. Det går att gruppera på datum, enhet, patientnamn, personnummer, status, typ av meddelande, typ av utskick och vårdgivare för att få en mer lättläst översikt

I denna vy går det att se vilka sms som väntar på att skickas. Vid osäkerhet om aktiveringen har gjorts innan bokningen syns det här om det finns ett sms som väntar på att skickas för bokningen.

Status på sms

Levererat – sms som är skickade korrekt

Misslyckat – sms som inte kunde skickas korrekt, t.ex. inget korrekt telefonnummer

Pågående – sms som väntar på att skickas, väntar in tiden för att sms ska skickas

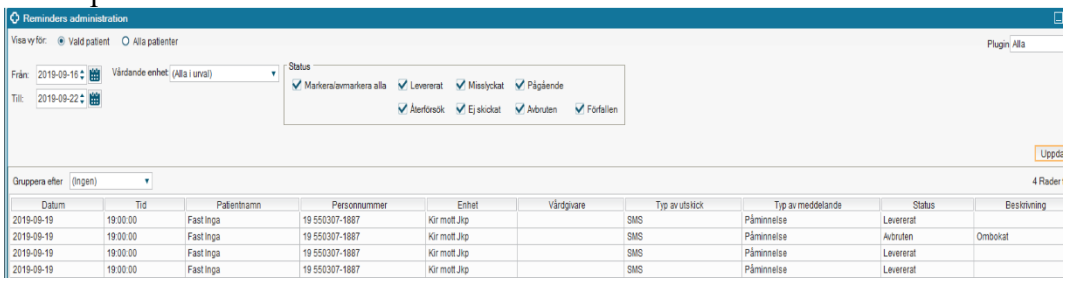
Återförsök – sms som inte skickades men där Cosmic gör ett nytt försök, t.ex. Cosmic ligger nere

Ej skickat – sms som skulle ha skickats men som ej skickades, t.ex. patienten avliden

Avbrutet – sms som blivit avbrutna och inte skickats

Förfallen – sms som inte är skickat och besökstiden är passerad

Status på sms



Felsökning när patienten inte har fått någon påminnelse via sms

Patientkort

- Är sms avisering aktiverat i patientkortet under fliken Reminders?
- Finns rätt mobilnummer registrerat under fliken Reminders i patientkortet? För att se när aktivering av sms-påminnelsen är gjord, se kommentar eller markera rutan för versionshanterare.

Tidbok

- Är tiden bokad på en vårdtjänst som är aktiverad för sms?
- För att se vårdtjänst och bokningstid håll muspekaren över bokningen i tidboken.

Reminders administration

Gör en sökning i översikt – Reminders administration och se om den aktuella bokningen finns i översikten.

Spärr mot reklam-sms

Om patienten har valt att lägga spärr mot reklam-sms skickas det inga sms-påminnelser från Cosmic.

Bokning via 1177.se

Patienten kan själv boka tid och välja sms-påminnelse i webbtidboken. **OBS**! Den sms-påminnelsen kommer inte från Cosmic och har inget med *Reminders* att göra.

Om sms-påminnelsen är inlagd av patienten i 1177.se måste patienten själv ta bort den vid en avbokning annars kommer en påminnelse att skickas, alltså ingen koppling till Tidbok i Cosmic.

Om patienten har lagt in sms-påminnelse i 1177.se och även aktiverat sms-påminnelse i *Reminders* kommer det att komma sms-påminnelse både från 1177.se och från Cosmic.